

Система электронного документооборота как элемент управления предприятием

Основой для эффективного менеджмента на любом предприятии или в компании являются четко отслеживаемые и управляемые информационные потоки. Типовым информационным объектом, фиксирующим и регламентирующим деятельность компании, является документ. Организацию процесса прохождения документов внутри предприятия принято называть делопроизводством. Система электронного документооборота (СЭД) предназначена, прежде всего, для решения задач интеграции процессов документального обеспечения и управления предприятием в рамках единой информационной системы. Это объективно требует глубокой интеграции всех систем управления в любой организации, как государственной, так и коммерческой, а также является предпосылкой для формирования единого информационного пространства принятия решений.

Последние разработки на зарубежном и российском рынках показали устойчивую тенденцию к интеграции СЭД с системами ERP, CRM, Workflow и др. Такая интеграция оптимизирует и расширяет функциональность систем и обеспечивает сквозную автоматизацию бизнес-процессов.

Особенности российского рынка управления документами

В настоящее время рынок СЭД и ECM-систем (Enterprise content management – управление корпоративной информацией) предлагает достаточно широкий набор решений, что позволяет регулировать затраты на их внедрение в соответствии с выделенными бюджетами. Трудно сказать, каким решениям отдается сейчас большее предпочтение. Есть примеры внедрения и дорогих систем мировых производителей ПО, и собственных разработок российских компаний. Если раньше системы такого класса внедряли только крупные коммерческие компании, то в последние годы круг потребителей данных систем существенно расширился за счет компаний среднего и малого бизнеса, а также государственных организаций, предоставляющих госуслуги в электронном виде. Это связано с двумя основными факторами: с одной стороны, большей зрелостью российского бизнеса и пониманием руководителями

компаний роли ИТ-технологий в современном мире, с другой стороны, наличием уже значительного опыта разработки и внедрения СЭД отечественными компаниями и имеющимися на рынке системами документооборота, которые позволяют выбрать оптимальный вариант решения, не переплачивая за “излишнюю функциональность”.

Существенным моментом при выборе решения является обеспечение технической поддержки после внедрения системы. Как правило, вендор практически всегда гарантирует эту поддержку, в то время как разработчики собственных решений могут исчезать из компании вместе с “исходными кодами”.

Определенным стимулом для внедрения отечественных решений является реализация государственной программы создания электронного правительства. Однако на практике целый ряд государственных организаций уже давно внедрили внутренние системы электронного документооборота, не ставя при этом перед собой задачи предоставления государственных услуг в электронном виде. На самом деле эта ситуация является в настоящее время большой проблемой для целей формирования единого информационного пространства при межведомственных взаимодействиях ввиду использования различных платформенных решений, интеграция которых требует иногда еще больших усилий, чем собственно внедрение документооборота. Особенно остро эта проблема проявляется при наличии сквозных бизнес-процессов, в которых участвуют различные организации и ведомства.

При внедрении СЭД западных производителей возникают дополнительные затруднения из-за сложности и чрезмерной формализации процедур документооборота в России. Этим объясняется нежелание топ-менеджмента и бизнес-специалистов коммерческих предприятий участвовать в процессах документирования, поскольку в строгие учетные системы попадают только документы, значимые для всей организации. Основная же часть информации, используемой на предприятии, хранится в разрозненных информационных системах, на локальных дисках, в электронной почте и т.д. Решить эти проблемы можно только в конструктивном диалоге поставщиков решений электронного документооборота, бизнес-менеджеров, ИТ-специалистов и владельцев процессов документирования.

Эффективность документационного обеспечения управления

При выборе системы электронного документооборота необходимо учитывать следующие факторы: назначение системы, ее распространенность на ИТ-рынке, количество инсталляций у клиентов, системные требования к продукту, стоимость внедрения и поддержки, наличие средств разработки, надежность и соответствие требованиям безопасности, масштабируемость, способность продукта к интеграции, наличие технической поддержки разработчиком и др.

При внедрении на предприятии сбалансированной системы показателей эффективности деятельности (KPI) перед службой документационного обеспечения управления (служба ДООУ) ставят задачу разработки такой системы для их собственной деятельности. При этом важнейшей интеграционной функцией, за которую отвечает ДООУ, является «организация документооборота».

Количественные критерии оценки деятельности службы ДООУ, как правило, включают следующие позиции:

- ▶ полнота реализации основных задач и функций, закрепленных положением о подразделении;
- ▶ объем документооборота (сумма потоков поступающих, отправляемых и внутренних документов, проходящих через службу ДООУ);
- ▶ штатная численность службы ДООУ;
- ▶ нормы выработки (соблюдение нормативов времени) в процессе выполнения делопроизводственных операций.

В связи с внедрением в организациях концепции управления документами и внедрением СЭД возникают новые подходы к оценке деятельности службы ДООУ. С одной стороны, служба ДООУ должна быть центром компетенции в области управления документами, с другой – самым важным для деятельности подразделения (любого, не только службы ДООУ) становится принцип согласования показателей деятельности со стратегией организации.

Показатели эффективности работы служб управления документооборотом в настоящее время достаточно трудно определять по целому ряду причин:

- ▶ несмотря на широкое внедрение СЭД во многих организациях до сих пор существуют параллельно бумажный и электронный документооборот, что требует дополнительных затрат ресурсов на их поддержку, в то же время это обеспечивает дополнительную надежность и определенную гарантию сохранности документов на период внедрения СЭД;
- ▶ отсутствует надежная статистика по параметрам, характеризующим процессы документооборота (скорость обработки документов, затраты времени на поиск, время согласования и др.), что не позволяет перейти к нормированию этих показателей;
- ▶ не учитывается качество внутренних взаимодействий между различными подразделениями, которые важны для всех подразделений организации, а для службы ДООУ являются особенно актуальными, поскольку она представляет собой «точку организации и маршрутизации документооборота» и центр документированного взаимодействия.

Поэтому для служб ДООУ в настоящее время KPI носят, скорее, индикативный характер и должны соотноситься с целями и процессами соответствующих служб и подразделений, а также с общей стратегией предприятия.

Тренды в развитии СЭД

Сегодня можно отметить следующие моменты, определяющие основные изменения на рынке СЭД:

- ▶ **стремление к интеграции** с другими системами (ERP, Workflow и др.), что стимулирует оптимизацию и расширение функциональности систем и обеспечивает сквозную автоматизацию бизнес-процессов. Например, реализация функций документооборота на основе порталных решений, таких как MS SharePoint, представляет собой платформу класса ECM, предназначенную для управления корпоративной информацией. SharePoint объединяет в себе возможности портала, системы хранения контента, совместной работы с ним, встроенные средства автоматизации бизнес-процессов, а также мощные средства поиска и бизнес-аналитики. Также известны вполне успешные попытки реализовать процессы документооборота на базе продуктов Open Source;
- ▶ **необходимость работы по единым стандартам и типовым процедурам взаимодействия**, что является условием для реализации проектов межведомственного и внутриведомственного документооборота. Это в первую очередь актуально для государственных организаций, предоставляющих услуги населению в электронном виде. Однако сегодня межведомственный документооборот нацелен, как правило, на решение одной частной задачи – передачи отчетности высшим органам власти от нижестоящих организаций, поэтому ни о каком полноценном обмене информацией между организациями пока говорить нельзя;
- ▶ **сложности при введении единых стандартов**, которые определяются различием не только в предлагаемых программных решениях, но и в самих процессах делопроизводства и документирования. Это приводит к возникновению противоречий и конфликту интересов между ИТ-специалистами, внедряющими систему, и сотрудниками предметной области, правила и регламенты в которых формировались десятилетиями. Реинжиниринг этих процессов часто вызывает противодействие таких служб в организации. В наибольшей степени это характерно, конечно, для государственного сектора;
- ▶ **активное развитие новых направлений** по созданию продуктов, которые разрабатываются российскими командами на базе платформенных решений мировых вендоров (IBM LotusNotes, MS SharePoint и др.). Эти продукты уже хорошо себя зарекомендовали на рынке СЭД и продолжают успешно развиваться и внедряться. Появился ряд интересных российских разработок, которые первоначально создавались для работы с закрытыми контурами информации в организациях и ведомствах.

Концепция ILM

Объективными условиями для появления концепции ILM (Information Lifecycle Management) стали огромные объемы разнородных данных, накопленных предприятиями, и их непрерывный рост. Расходы на хранение информации и обеспечение оперативного доступа к ней тоже неуклонно увеличиваются, поэтому появилась необходимость научиться управлять этими ресурсами за счет использования современных методов управления данными, а не за счет бесконечного увеличения размеров хранилищ.

Концепцию ILM нельзя рассматривать как конкретный продукт или отдельное решение, это стратегия управления информацией, поддерживаемая различными продуктами и технологиями. Как правило, в этом случае должно быть несколько уровней хранения (первичные, вторичные, архивные системы хранения) с разными показателями производительности и защиты от отказов. При этом ценность данных и потребность в оперативном доступе к ним обычно снижается по мере их устаревания или изменения приоритетов. Как известно, 80 % используемых на предприятиях данных являются неструктурированными, и при управлении жизненным циклом именно такого рода информации можно получить основные преимущества от внедрения концепции ILM.

Использование принципов ILM для создания единого комплекса систем электронного документооборота и электронного архива является весьма перспективным направлением, и их реализация позволяет решить целый ряд однотипных задач структурирования информации, которые являются общими для процессов документооборота и архивирования. При данном подходе достигается наиболее эффективное использование ИТ-инфраструктуры и снижаются затраты на извлечение ценной информации из массивов данных.

В настоящее время электронный архив рассматривается по большей части лишь как составная часть системы электронного документооборота. Между тем процедуры ведения архивов не ограничиваются только рамками документооборота. Существует целый ряд специальных процедур хранения и поиска документов, требующих их определенной классификации и каталогизации, архивирования и кодирования.

Для реализации концепции ILM нередко требуется привлечение аналитиков, чтобы выявить и оценить состав и структуру данных предприятия, а также определить основные правила их хранения. Применение методов ILM помогает выстроить иерархию уровней хранения с учетом задач бизнеса. Однако это требует перестройки всей работы организации, что достаточно сложно и дорого. Более доступным является частичная реализация принципов ILM и поэтапное выстраивание сквозных процессов управления данными.

Поэтому, внедряя сегодня системы электронного документооборота на предприятии или в госучреждении, уже недостаточно выбрать наиболее дешевое или оптимальное по функциональности решение, необходимо руководствоваться принципами ILM и поэтапно выстраивать единую систему управления данными, включая все процедуры работы с корпоративной информацией (архивирование и хранение, оперативный доступ, поиск и др.). Это позволит в итоге снизить общие затраты на внедрение и обеспечит предпосылки для перехода в дальнейшем на управление жизненным циклом данных предприятия.

Павел Петров,
руководитель департамента консалтинга,
компания Verysell Проекты

4 ОКТЯБРЯ 2011 ГОДА

CNews Conferences

CNews Analytics

Конференция «Облачные» технологии 2011: что ждет российский рынок?

Актуальные вопросы, которые будут обсуждаться на круглом столе:

- Что ждет рынок «облачных» вычислений в России?
- Кто в первую очередь сможет использовать технологии Cloud Computing?
- Как преодолеть недоверие заказчиков к «облачной» модели вычислений?
- Какое ПО российский заказчик хотел бы получать в «облаках»?
- Готовы ли российские ЦОД к предоставлению «облачных» услуг?
- Виртуализация – первый шаг на пути к Cloud Computing?

Более подробная информация на сайте: events.cnews.ru

По вопросам регистрации, выступления с докладом или в качестве спонсора, обращайтесь по телефонам:
+7 (495) 363-11-57, доб. 50-78, 50-35, 50-77, Армен Айвазов, Алексей Четвертин, Елена Серова
e-mail: events@cnews.ru



ДОСТИГНИ

повышения эффективности
благодаря широким
возможностям конвергенции

Конвергентная инфраструктура HP открывает новые возможности серверов HP ProLiant.

Сократите расходы без снижения производительности благодаря серверам HP ProLiant DL385 G7 и HP ProLiant DL585 G7 на базе процессоров AMD Opteron™ 6100 Series. Они обеспечат повышение производительности с окупаемостью всего за 30 дней.*

Используйте широкие возможности конвергенции для мониторинга и управления энергопотреблением вашей ИТ-среды с помощью технологий HP Thermal Logic и HP Intelligent Power Discovery.

- Автоматический мониторинг с визуализацией потребляемой мощности
- Выделение мощности на основе реальных данных, а не догадок
- Обзор свободных ресурсов, позволяющий точно определять место для развертывания новых серверов

С появлением новейшей версии встроенной системы удаленного управления HP Integrated Lights-Out 3 (iLO 3) скорость удаленной работы стала еще выше. Скорость удаленного управления повышена на 800% благодаря более быстрой удаленной консоли, а скорость работы с виртуальными носителями увеличена на 360%. Это позволяет осуществлять удаленное развертывание и обновление ПО значительно быстрее*.

HP поможет вам построить конвергентную инфраструктуру, обеспечивающую необходимую эффективность и рентабельность, а серверы HP ProLiant заставят вас по-новому взглянуть на роль вычислительных систем в бизнесе.

Рекомендуемые сервисы HP Care Pack:
3 года комплексной поддержки 24x7 с временем реагирования 4 часа.

Рассчитайте рентабельность прямо сейчас на hp.ru/ROI

*Дополнительная информация на hp.ru/ROI

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2010. Содержащаяся здесь информация может быть изменена без предварительного уведомления. Все гарантии в отношении продуктов и услуг компании HP выражены в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к соответствующим продуктам и услугам. Никакие содержащиеся здесь материалы не должны истолковываться как дополнительная гарантия. HP не несет ответственности за содержащиеся здесь технические или редакторские ошибки или упущения.

AMD, логотип AMD Arrow, AMD Opteron и другие их сочетания являются товарными знаками корпорации AMD.

